



GARANZIA E SERVIZI AGGIUNTIVI PER L'INFRASTRUTTURA MOTOTRBO™

**AL VOSTRO SERVIZIO PER RIDURRE AL MINIMO LE
INTERRUZIONI E MIGLIORARE LA CONTINUITÀ**



MOTOTRBO È PROGETTATO E COSTRUITO PER PRESTAZIONI DI LUNGA DURATA, MA NON È SEMPRE POSSIBILE PREVENIRE TUTTI I GUASTI DELLE APPARECCHIATURE

L'hardware dell'infrastruttura MOTOTRBO include un servizio Enhanced Warranty come standard, che offre 5 anni di aggiornamenti del software e supporto tecnico e 2 anni di riparazione dell'hardware (estendibile a 5 anni). Per garantire un'ottimale continuità operativa all'infrastruttura MOTOTRBO, sono disponibili anche pacchetti di assistenza opzionali in grado di fornire livelli di protezione estesi e avanzati, che includono il monitoraggio remoto della rete.

ENHANCED WARRANTY

Tutti i componenti hardware dell'infrastruttura MOTOTRBO vengono forniti con il servizio Enhanced Warranty come standard, che include tutte le seguenti caratteristiche necessarie per mantenere operativo il sistema:



RIPARAZIONE DELL'HARDWARE (2 ANNI)

Motorola Solutions riparerà eventuali guasti causati da un difetto di fabbricazione per due anni a partire dalla data di acquisto. Le riparazioni vengono eseguite secondo i più elevati standard di qualità da tecnici specializzati presso il nostro centro di riparazione.



SUPPORTO TECNICO REMOTO (10 X 5, 5 ANNI)

I nostri tecnici di sistema sono disponibili 10 ore al giorno, dal lunedì al venerdì (dalle 08:00 alle 18:00 CET) per fornire l'assistenza necessaria. I nostri tecnici aiuteranno a risolvere e correggere i problemi di rete da remoto e potranno persino collegarsi al sistema degli utenti per diagnosticare i problemi.



AGGIORNAMENTI SOFTWARE (5 ANNI)

Motorola Solutions si impegna costantemente nell'innovazione e nell'aggiunta di nuove funzionalità attraverso le versioni software. È possibile sfruttare questi aggiornamenti e miglioramenti accedendo alle versioni più recenti del firmware per l'infrastruttura in uso. Il servizio Enhanced Warranty fornisce l'accesso alle versioni più recenti per 5 anni.

ESSENTIAL (SOLO CAPACITY MAX)

Se si gestisce un sistema Capacity Max in espansione, la sua criticità aziendale crescerà con l'incremento del sistema. In questa situazione, l'impatto di guasti o errori può rappresentare un grande problema per l'organizzazione. Per aiutare a gestire questi rischi, offriamo un diverso livello di supporto ai clienti Capacity Max. Il servizio Essential offre tutte le caratteristiche del servizio Enhanced Warranty, più:



SUPPORTO TECNICO REMOTO (24 X 7 X 365, 5 ANNI)

I tecnici del nostro supporto tecnico sono disponibili 24 ore su 24, 7 giorni su 7, per risolvere i guasti critici di priorità 1, assicurando la continuità operativa della rete. L'elaborazione degli errori non critici viene gestita durante il normale orario di lavoro.



ADVANCED (SOLO CAPACITY MAX)

Il servizio Advanced Capacity Max aggiunge ulteriori caratteristiche al servizio Essential Capacity Max. È possibile scegliere uno o entrambi i servizi da aggiungere al supporto Essential Capacity Max.



AGGIORNAMENTI DELLA RETE (5 ANNI)

Gli aggiornamenti della rete allineano il sistema al ciclo di vita della piattaforma MOTOTRBO, offrendo la possibilità di mantenere un livello ottimale di protezione e continuità operativa del sistema tramite versioni software e hardware accuratamente programmate. Gli aggiornamenti della rete includono, inoltre, nuove funzionalità in grado di migliorare ulteriormente l'infrastruttura, garantendo agli utenti e ai loro team la disponibilità di usufruire delle funzionalità più recenti.



MONITORAGGIO DELLA RETE (5 ANNI)

Grazie al monitoraggio degli eventi di rete, Motorola Solutions si connette in modo sicuro e semplice all'infrastruttura; inoltre, il personale dedicato e altamente qualificato del nostro team Technical Support Operations è in grado di rilevare, analizzare e risolvere rapidamente i problemi della rete in modo proattivo. Quando viene rilevato un evento su cui si deve intervenire, i nostri specialisti di rete eseguono una diagnosi da remoto utilizzando l'ampio database di conoscenze

a nostra disposizione per identificare il problema in modo rapido e accurato e per risolverlo immediatamente.

SERVIZI DI SUPPORTO OPZIONALI

È possibile migliorare ulteriormente i servizi Enhanced Warranty, Essential e Advanced con i servizi di supporto opzionali. Questi servizi aggiungono le seguenti caratteristiche a supporto del sistema business-critical.

RIPARAZIONE HARDWARE (5 ANNI)

Il nostro servizio di riparazione dell'hardware opzionale estende la copertura della riparazione a 5 anni, consentendo agli addetti alla allineando le riparazioni al di allinearsi con il supporto tecnico e software. Il servizio di riparazione dell'hardware è stato migliorato coprendo anche le riparazioni dovute all'usura e ai difetti di fabbricazione. A seconda del pacchetto di assistenza, viene garantito un tempo di lavorazione di 20, 10 o 5 giorni presso il nostro centro di riparazione dedicato. Inoltre, il pacchetto Advanced include il servizio di spedizione e riconsegna gratuite.

ANTICIPO SOSTITUZIONE

I servizi di supporto opzionali per l'infrastruttura includono la sostituzione avanzata, che offre l'invio di apparecchiature nella sede del cliente in sostituzione dell'hardware guasto, consentendo di rendere operativo il sistema il prima possibile.

SUPPORTO TECNICO IN LOCO

Il supporto tecnico in loco di Motorola Solutions consente di pianificare due o tre giorni continuativi di assistenza tecnica in loco (escluso il viaggio) da parte di un STE (System Technical Engineer) di Motorola Solutions, che sarà disponibile per fornire assistenza con i servizi di implementazione e post-implementazione.

AMBITO DEL SERVIZIO DI ASSISTENZA

COPERTURA	ENHANCED WARRANTY	CAPACITY MAX ESSENTIAL	CAPACITY MAX ADVANCED
2 anni di riparazione di difetti di fabbricazione	✓	✓	✓
Riparazione di hardware entro 20 giorni (solo difetto)	✓	✓	✓
5 anni di aggiornamenti software	✓	✓	✓
5 anni di assistenza tecnica remota (10 x 5)	✓	✓	✓
5 anni di assistenza tecnica remota per guasti critici (24 x 7)	–	✓	✓
Aggiornamento della rete	–	–	●
Monitoraggio della rete	–	–	●

SERVIZI DI SUPPORTO OPZIONALI

COPERTURA	ENHANCED WARRANTY	CAPACITY MAX ESSENTIAL	CAPACITY MAX ADVANCED
Estensione del servizio di riparazione a 5 anni (tempo di lavorazione in giorni)*	○ (20)	○ (10)	○ (5)
Riparazione dell'hardware con sostituzione avanzata	○	○	○
Supporto tecnico in loco	○	○	○
Riparazione dell'hardware con servizio di spedizione e riconsegna gratuite	–	–	○

✓ Incluso ● È possibile scegliere uno o entrambi i servizi ○ Opzionale

* Il tempo di riparazione è definito come il tempo necessario per riparare la radio nella struttura di riparazione Motorola Solutions e non include la spedizione.

I servizi di infrastruttura coprono il seguente hardware: SLR1000, SLR5500, SLR8000, server di sistema Capacity Max (CMSS). inclusi controller di trunking, gateway vocali, System Advisor, programma di aggiornamento software avanzato, gateway dati Capacity Max e console (forniti da Motorola).

La disponibilità è soggetta alle leggi e alle normative dei singoli paesi. Tutte le specifiche illustrate sono tipiche, salvo altrimenti specificato, e sono soggette a modifiche senza preavviso. MOTOROLA, MOTO, MOTOROLA SOLUTIONS e il logo della M stilizzata sono marchi o marchi registrati di Motorola Trademark Holdings, LLC, utilizzati su licenza. Tutti gli altri marchi appartengono ai rispettivi proprietari. ©2020 Motorola Solutions, Inc. Tutti i diritti riservati. (09/20)